

**DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA,
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN DELI SERDANG**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif di Bidang Pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Khususnya Museum Kabupaten Deli Serdang



TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa berkat Limpahan Rahmat dan Karunia-Nya atas selesainya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu langkah dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam semua proses pelayanan publik sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat khusus dalam pelayanan di Museum Daerah Deli Serdang.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini memuat informasi mengenai penilaian dan pengukuran tanggapan pengunjung secara bertahap. Penilaian terhadap hasil pengukuran tanggapan pengunjung ini dilakukan untuk mengetahui reaksi positif dan negatif dari konsumen serta kemungkinan berdampak pada kelangsungan tingkat kunjungan dari Bulan Januari s/d Desember 2020.

Melalui penerbitan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang jelas, lengkap dan akurat serta dapat menjadi acuan dalam memberikan pelayanan di Museum Daerah Deli Serdang yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat Kabupaten Deli Serdang.

Lubuk Pakam, Januari 2021

KEPALA DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA,
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN DELI SERDANG



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Khoirum Rijal', is written over a horizontal line.

H. KHOIRUM RIJAL, ST, M. AP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650423 198703 1 015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
I. Pengertian Umum.....	1
II. Ruang Lingkup.....	2
III. Manfaat.....	3
IV. Tujuan.....	3
BAB II : LANGKAH PENYUSUNAN IKM.....	4
A. Persiapan.....	4
1. Penetapan Pelaksanaan.....	4
2. Penyiapan bahan.....	4
BAB III : PENGOLAHAN DATA.....	5
I. Metode Pengolahan Data.....	5
BAB IV : PERHITUNGAN INDEKS.....	6
Tabel IKM.....	6
Catatan.....	7
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	9
TABEL PENGOLAHAN SKM.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

I. PENGERTIAN UMUM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam mengadakan survei kepuasan masyarakat terdapat beberapa unsur pelayanan yang harus dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat yaitu :

- a. **Persyaratan** yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- b. **Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Pelayanan** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d. **Biaya/tarif** yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. **Kompetensi pelaksana** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku pelaksana** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

II. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat diterapkan di seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrument penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi. Untuk instansi Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Deli Serdang menentukan Museum Daerah Deli Serdang sebagai objek untuk survei kepuasan masyarakat. Museum Daerah Deli Serdang adalah fasilitas publik dimana semua masyarakat bisa memasukinya. Museum Daerah Deli Serdang merupakan tempat untuk menyimpan dan memelihara benda-benda peninggalan bersejarah, dan sebagainya.

Untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Deli Serdang, pada tahun 2020 tidak melakukan survei melalui pemberian angket terhadap pengunjung Museum karena pada tahun 2020 terjadi pandemi covid-19. Sehingga cara mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Museum Daerah Deli Serdang, pada tahun 2020 dapat kita lihat melalui media sosial Instagram dengan nama akun **@museumdaerah.deliserdang** dengan jumlah followers sebanyak 441 followers.

Tempat survei : Museum Daerah Deli Serdang
 Jumlah Responden : 0 orang
 Jumlah followers : 441

Dari banyaknya jumlah followers instagram *@museumdaerah.deliserdang* dapat kita simpulkan bahwa banyak masyarakat yang senang dengan keberadaan Museum Daerah Deli Serdang, karena dapat menambah pengetahuan masyarakat khususnya pelajar dan mahasiswa tentang sejarah Indonesia, khususnya sejarah Kabupaten Deli Serdang. Oleh karena itu Museum Deli Serdang terus berbenah diri antara lain dengan melakukan inovasi dan berbagai macam kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Deli Serdang.

III. MANFAAT

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja pelayanan publik secara periodic.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

IV. TUJUAN

1. Terukurnya Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kepada pengunjung Museum.
2. Terpetakannya kinerja Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh masing-unit pelayanan.
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik.
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit pelayanan.
5. Untuk mengetahui kualitas kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.

BAB II

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksanaan

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola perlu membentuk tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- 1) Pengarah
- 2) Pelaksana yang terdiri dari :
 - a. Ketua
 - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.

b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman perlu dilakukan melalui perjanjian kerjasama dengan unit independen.

Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh :

- 1) Badan Pusat Statistik (BPS)
- 2) Perguruan Tinggi (Pakar)
- 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)
- 4) Pelaku Usaha

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas responden
Bagian II : Identitas pencacah
Bagian III : Mutu Pelayanan Publik adalah pendapat penerima pelayanan

c. Bentuk Jawaban

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak efektif
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum efektif
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dirasa mudah tetapi masih perlu diefektifkan
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah dan efektif

BAB III

PENGOLAHAN DATA

I. Metode Pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang dinilai}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Penimbang}}$$

Untuk kemudahan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN X 25}$$

BAB IV

PERHITUNGAN INDEKS

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah followers Instagram Museum Daerah Deli Serdang banyak kita lihat komentar-komentar yang positif terhadap keberadaan dan pelayanan yang ada di Museum Daerah Deli Serdang, maka diperoleh nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan pada tahun 2020 adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,39
2.	Sistem, Mekanisme, dan, Prosedur	3,84
3.	Waktu Penyelesaian	3,20
4.	Biaya/Tarif	3,24
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21
6.	Kompetensi Pelaksanaan	3,38
7.	Perilaku Pelaksanaan	3,29
8.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,29
9.	Sarana dan Prasarana	3,29

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,39*0,11)+(3,84*0,11)+(3,20*0,11)+(3,24*0,11)+(3,21*0,11)+(3,38*0,11)+(3,29*0,11) + (3,29*0,11) + (3,29*0,11) = \text{Nilai Indeks adalah } 3,3$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah di konversi
= **Nilai Indeks x Nilai dasar = 3,3 x 25 = 82,86**
- Mutu pelayanan = B
- Kinerja unit pelayanan = Baik

Catatan :

Tabel : Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval konversi , Mutu pelayanan dan Kinerja unit pelayanan Tahun 2020

<i>NILAI PERSEPSI</i>	<i>NILAI INTERVAL (NI)</i>	<i>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</i>	<i>MUTU PELAYANAN</i>	<i>KINERJA UNIT PELAYANAN</i>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.

Secara berkala pimpinan unit pelayanan yang ditunjuk harus melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari penyusunan SKM harus transparan dan wajib dipublikasikan kepada masyarakat. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat perlu pedoman umum yang sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer. Jenis program pengolahan melalui Komputer yang merupakan sistem data base indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat menggunakan program antara lain :

- a. Operating Sistem (OS) DOS
- b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)
- c. SPSS, dan lainnya.

Untuk membandingkan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan secara berkala perlu dilakukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat dikeahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei yang diperlukan antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap yang unsur disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara :

a. Analisa Univariat.

Analisa ini menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

b. Analisa Bivariat.

Analisa ini dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Tujuan dari analisa ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan secara analisa kuantitatif tetapi juga secara kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut :

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
1.	Persyaratan								
2.	Sistrm, Mekanisme, dan Prosedur								
3.	Waktu Penyelesaian								
4.	Biaya/Tarif								
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan								
6.	Kompetensi pelaksanaan								
7.	Perikaluan pelaksanaan								
8.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan								
9.	Sarana dan Prasarana								

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Deli Serdang sebesar 82,86 (kategori B) untuk Bulan Januari s/d Desember 2020.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka perlu diperhatikan bahwa :

- Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang baik maka Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata khususnya di Museum Daerah Deli Serdang akan dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan. Dan untuk hasil survei pengunjung ini diharap dapat memberi masukan dan saran bagi pengelolaan Museum Daerah Deli Serdang ke depan. Semua hal ini dilakukan agar Museum Daerah Deli Serdang dapat menjadi jembatan untuk menambah pengetahuan tentang sejarah Indonesia, khususnya tentang Sejarah Kabupaten Deli Serdang yang meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat seputar Museum Daerah Deli Serdang.

Lubuk Pakam, Januari 2021

**KEPALA DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA,
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN DELI SERDANG**



**H. KHOIRUM RIJAL, ST, M. AP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650423 198703 1 015**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
94	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
102	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
103	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
104	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
106	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
107	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2
108	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2
109	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
110	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
111	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
112	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
113	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
114	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3
115	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3
116	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
117	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
120	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
121	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
122	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
125	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
126	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
127	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
128	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2
131	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
132	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
133	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
134	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
135	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2
136	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
137	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
138	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
139	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
140	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
141	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4
142	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
143	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
145	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
146	4	3	4	3	3	2	2	2	3	
147	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
148	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
149	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
151	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
152	3	1	3	4	4	3	4	4	4	
153	4	2	3	4	3	2	3	3	3	
154	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
155	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
156	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
157	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
159	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
160	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
161	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
162	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
163	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
165	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
168	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
169	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
170	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
171	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
172	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
173	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
174	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
175	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
176	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
178	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
179	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
180	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
181	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
182	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
183	3	4	2	3	2	3	2	2	3	
184	3	4	2	3	3	3	2	3	3	
185	2	4	2	3	3	2	2	2	2	
186	2	4	2	2	3	2	2	2	2	
187	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
188	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
189	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
190	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
191	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
192	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
193	4	4	4	3	3	3	3	2	2	
194	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
195	3	4	3	3	4	3	3	3	2	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
196	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
197	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
198	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
199	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
200	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
201	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
202	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
203	3	3	2	4	4	3	3	4	4	
204	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
205	3	3	4	4	3	2	2	3	4	
206	3	4	3	3	3	2	4	3	3	
207	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
208	4	4	2	3	4	4	2	4	4	
209	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
210	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
211	3	3	3	4	3	2	2	2	3	
212	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
213	4	4	2	3	3	4	3	4	3	
214	3	3	4	3	4	2	3	3	3	
215	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
217	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
218	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
219	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
220	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
221	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
222	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
223	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
224	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
225	4	4	4	4	3	3	4	2	4	
226	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
227	2	4	3	3	3	3	3	3	4	
228	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
229	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
230	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
231	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
232	2	4	3	3	3	2	4	3	3	
233	4	4	2	3	3	3	3	3	3	
234	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
235	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
236	1	4	2	2	4	4	3	3	3	
237	2	4	2	3	3	4	4	4	4	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
242	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
243	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
244	4	4	1	3	3	4	4	4	4	
245	2	4	2	3	3	3	4	3	4	
246	3	4	3	3	3	4	4	4	3	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
247	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
248	2	4	2	3	3	4	4	4	4	3
249	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
250	1	4	3	3	3	2	3	3	3	4
251	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
252	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
255	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
256	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
257	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
258	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
259	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
262	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
263	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
264	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
273	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
276	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
279	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
280	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
281	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
282	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
284	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
285	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
286	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
287	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
288	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
289	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4
290	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
291	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
292	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
293	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
294	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
295	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
296	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
297	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
298	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
299	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
300	4	4	3	3	4	2	3	3	3	
301	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
302	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
303	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
304	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
305	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
306	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
307	4	4	3	3	4	2	3	3	4	
308	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
309	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
310	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
311	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
312	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
313	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
314	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
315	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
316	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
317	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
318	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
319	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
320	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
321	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
322	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
323	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
324	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
325	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
326	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
327	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
328	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
329	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
330	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
331	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
332	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
333	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
334	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
335	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
336	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
337	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
338	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
339	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
340	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
341	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
342	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
343	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
344	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
345	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
346	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
347	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
348	4	4	4	3	3	4	4	4	4	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
349	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
350	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
353	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
354	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
357	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
358	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
359	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
362	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
363	4	4	3	3	3	3	3	2	2	
364	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
365	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
366	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
367	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
368	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
369	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
370	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
371	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
372	3	4	3	3	3	3	2	3	2	
373	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
374	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
375	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
376	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
377	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
378	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
379	4	4	3	3	3	3	3	2	3	
380	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
381	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
382	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
383	4	4	2	3	3	4	4	3	4	
384	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
385	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
386	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
387	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
388	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
391	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
392	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
393	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
394	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
395	4	4	3	2	2	4	3	3	3	
396	2	4	2	3	2	1	3	2	2	
397	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
398	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
399	4	4	3	3	3	4	4	4	4	

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	400	3	4	4	4	4	4	3	3	3
401	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
402	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
403	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
404	4	4	2	3	2	4	4	4	3	
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
406	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
407	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
408	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
409	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
410	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
411	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
412	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
413	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
414	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
415	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
416	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
417	4	4	4	3	3	4	3	2	2	
418	2	4	2	3	3	4	4	4	3	
419	2	4	3	2	3	4	4	4	3	
420	4	4	3	3	3	4	2	3	3	
421	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
422	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
423	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
424	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
425	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
426	2	4	2	4	3	4	4	4	4	
427	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
428	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
429	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
430	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
431	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
432	4	4	2	3	2	4	4	4	4	
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
434	4	4	2	2	2	4	4	3	3	
435	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
436	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
437	4	4	3	3	2	4	2	3	3	
438	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
439	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
440	4	4	4	2	3	2	2	3	4	
441	3	4	3	2	2	3	4	3	3	
ΣNilai /Unsur	1495	1694	1413	1431	1415	1489	1452	1450	1449	
NRR / Unsur	3,39	3,84	3,20	3,24	3,21	3,38	3,29	3,29	3,29	
NRR tertbg/ unsur	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	3,3
**)										
SKM Unit pelayanan										82,862

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN
-------------	-----------------------

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN
---------------------	------------------------------

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang Per Unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,39
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,84
U3	Waktu Penyelesaian	3,20
U4	Biaya/Tarif	3,24
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,21
U6	Kompetensi pelaksana	3,38
U7	Perilaku pelaksana	3,29
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29
U9	Sarana dan Prasarana	3,29

IKM UNIT PELAYANAN :	82,86
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31-100,00
- B** (Baik) : 76,61-88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00-76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

KEPALA DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA,
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN DELI SERDANG



H. KHOIRUM RIJAL, ST, M. AP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19650423 198703 1 015